
PROGRAMME DE FORMATION – PROFESSIONNALISER L'IMAGE ET LE METIER DE L'AGENT DE SERVICE

Durée :

1 jours, 7 heures

Délais accès

- Le démarrage de la formation sera défini en fonction des plannings en cours

Objectifs :

Prendre en compte l'importance de l'image dégagee et mettre en œuvre les bonnes pratiques

- En prenant en compte l'importance de l'image du matériel et du local
- En s'appropriant les règles de l'image de soi
- En travaillant sur les relations avec les usagers et les clients du client

Compétences visées

- Être reconnu comme un professionnel et se comporter comme tel
- Comprendre l'importance de l'image véhiculée

Méthodes et moyens pédagogiques

- Enseignement théorique renforcé par une pédagogie créative, exercices, études de cas pratiques

Matériel utilisé :

Paperboard, vidéoprojecteur, carte de communication

Prérequis

- Aucun

Public :

Responsable d'équipes, Agent de service

Possibilité d'accès aux personnes en situation d'handicap (pour connaître les modalités contacter notre référent handicap)

6 à 8 participants maximum

Formateur :

Formateurs professionnels, experts métier

ESSYCA Sophia Antipolis

Les Espaces de Sophia
80 Route des Lucioles | Bat M2
06560 Valbonne | Sophia Antipolis
Tél. 04 93 74 57 57

ESSYCA Paris

32 | 36 rue de Bellevue
92100 Boulogne Billancourt
Tél. 01 84 76 80 80

contact@essyca.com | www.essyca.com

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS | APE 8559A

Contenu pédagogique :

La mission du nettoyage et de la maintenance

- Les définitions du métier
- Les objectifs du métier
- Les activités principales du poste

L'image de soi

- Les nuisances sensorielles
- La bonne première impression
- Le relooking par la colorimétrie

La chaîne des services

- Les attentes de la direction client
- Les interactions client/équipe
- La chaîne des métiers

Les relations clients et clients du client

- Les rituels de la rencontre
- Les attitudes comportementales
- Les bons conseils face aux relations tendues

L'image du matériel et du local

- L'entretien et l'image du matériel
- La fierté de l'image
- L'organisation du nettoyage du local

Le service plus

- Les gestes en plus
- Les services plus face au client mécontent
- Le « savoir informer »

Evaluations

- Evaluation des acquis par un questionnaire

Tarif

- 1 000 €/ HT le module (frais de déplacement en sus)

Contact

Anita ANDREOTTI : 01 84 76 80 80 proprete-essyca@essyca.com - www.essyca.com

Référente handicap : Anita ANDREOTTI

ESSYCA Sophia Antipolis
Les Espaces de Sophia
80 Route des Lucioles I Bat M2
06560 Valbonne I Sophia Antipolis
Tél. 04 93 74 57 57

ESSYCA Paris
32 I 36 rue de Bellevue
92100 Boulogne Billancourt
Tél. 01 84 76 80 80

contact@essyca.com | www.essyca.com

SIREN | RCS GRASSE 408 544 955 | SAS AU CAPITAL DE 100 000 EUROS | APE 8559A